

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Sumberpucung



Gambar 4.1 : Puskesmas Sumberpucung

Puskesmas Sumberpucung merupakan salah satu ujung tombak untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Malang, sehingga masyarakat bisa merubah perilaku kurang sehat menjadi perilaku sehat. Puskesmas Sumberpucung berdiri pada Tahun 1958 yang awalnya berupa Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) yang bertempat di Jl. Raya Desa jatiguwi yang dipimpin oleh bidan Arwani Asih dan dibantu oleh Tutuk Kasiati dan In Sugiarsih.

Puskesmas Sumberpucung yang terletak di Jl. TGP No,2 Sumberpucung yang dulu bernama Jl. Rekesan. Adapun bangunan Puskesmas Sumberpucung berdiri diatas tanah Eigendom (Milik kas desa) selanjutnya bangunan dimiliki Pemerintah Kabupaten Malang atas hibah dari seorang keturunan Tionghoa yang bernama Go Ka Tiap. maka pada tahun 1980 Puskesmas Sumberpucung bisa meraih prestasi sebagai PUSKESMAS BERPRESTASI tingkat Propinsi Jawa Timur.

Jenis Pelayanan yang diberikan kepada Puskesmas Sumberpucung antara lain :

1. Pelayanan UGD
2. Pelayanan Poli Umum
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
4. Pelayanan Kesehatan Reproduksi
5. Pelayanan Kesehatan VCT
6. Pelayanan Kesehatan Poli KIA
7. Poli Kesehatan Mata
8. Poli KB
9. Poli Kesehatan MTBS
10. Poli Kesehatan PPIA
11. Poli Imunisasi
12. Poli Rujukan
13. Rawat inap
14. Poli Persalinan
15. Laboratorium
16. Farmasi

4.1.2 Visi, Misi, Tata Nilai Eksotik, Dan Motto

VISI

Visi UPT Puskesmas Sumberpucung sesuai dengan Visi Kabupaten Malang yaitu Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Sumberpucung yang MADEP MANTEB MANETEP.

MISI

Misi UPT Puskesmas Sumberpucung sesuai dengan Misi Kabupaten Malang yaitu melakukan percepatan pembangunan di bidang kesehatan dengan menggunakan strategi:

1. Memberikan informasi dan edukasi kesehatan yang seluas luasnya kepada masyarakat

2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanana kepada masyarakat
3. Meningkatkan kerjasama dengan masyarakat, jejaring dan lintas sektor terkait
4. Menjaga keharmonisan hubungan internal Puskesmas dan eksternal dengan masyarakat pengguna layanan
5. Membangun citra puskesmas yang enerjik, komunikatif, sopan tulus dan ikhlas dalam menjalankan semua tanpa diskriminatif.

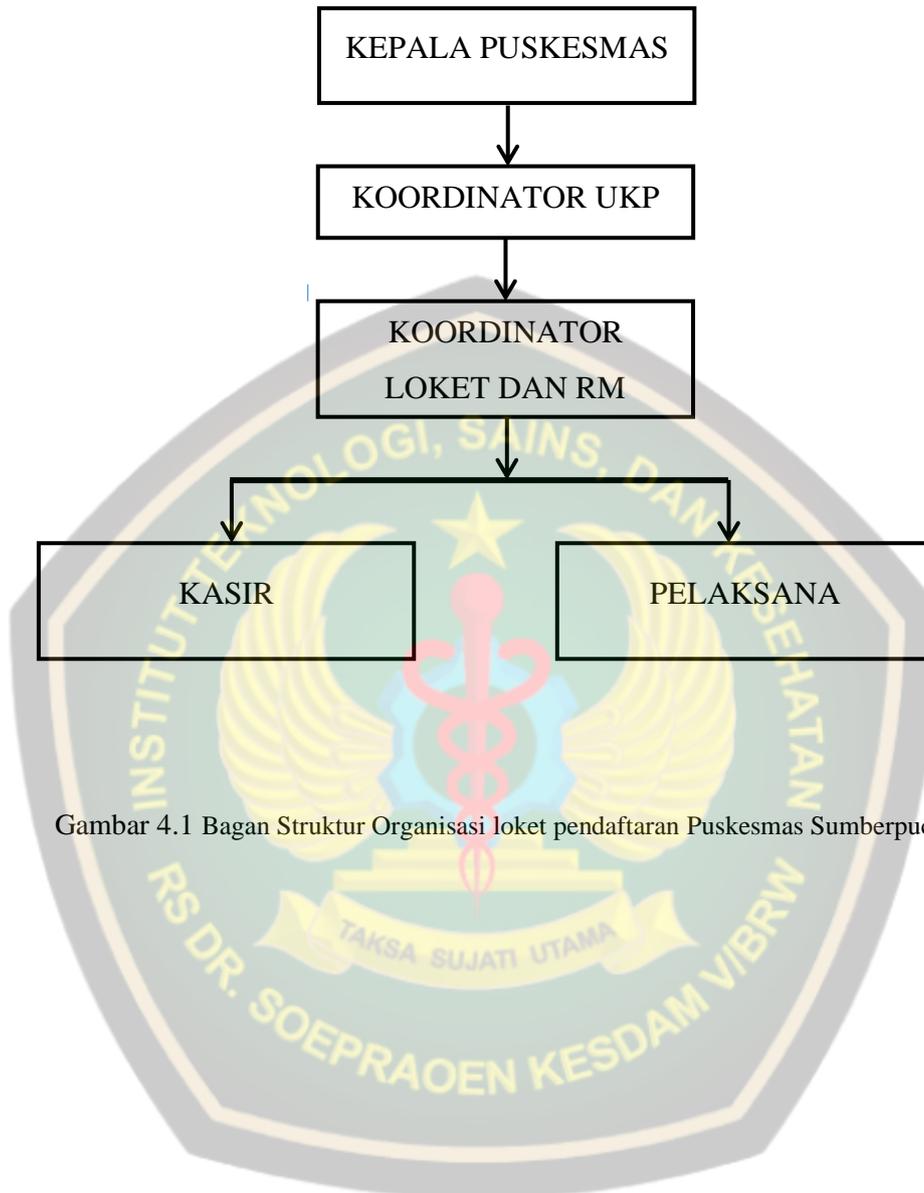
MOTTO :

Berfikir kreatif bertindak inovatif

TATA NILAI EKSOTIK :

- E : Energik (bekerja sesuai SOP dan sesuai response time dari tiap-tiap layanan).
- K : Komunikatif (menyampaikan pesan dengan baik, bisa diterima, dan mudah dihubungi jika dibutuhkan).
- SO : Profesional (pelaksana memberi layanan sesuai dengan standart kompetensi yang ditentukan).
- T : TANGGUNG JAWAB (bekerja sesuai dengan Tupoksi).
- I : INOVATIF (melakukan perbaikan kinerja dengan cara yang kreatif).
- K : KERJA KERAS (melaksanakan kegiatan sesuaijadwal, mematuhi jam kerja yang telah ditentukan).

4.1.3 Bentuk Bagan Struktur Organisasi Loker Pendaftaran Dan Rekam Medis



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi loket pendaftaran Puskesmas Sumberpucung

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

4.2.1 Karakteristik responden penelitian

a) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur

USIA	JUMLAH	PRESENTASE
17 – 25	37	45%
26 – 34	13	16%
35 – 43	6	7%
44 – 52	12	15%
53 – 61	10	12%
62 – 70	4	5%
JUMLAH	82	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dari 82 responden, usia 17-25 tahun sebanyak 37 orang atau 45%, usia 26-34 tahun sebanyak 13 orang atau 16%, usia 35-43 tahun sebanyak 6 orang atau 7%, usia 44-52 tahun orang sebanyak 12 orang atau 15%, usia 53-61 tahun sebanyak 10 orang atau 12%, sedangkan usia 62-70 tahun sebanyak 4 orang atau 5%.

Berdasarkan hasil yang disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 17-25 tahun yang jumlahnya 37 orang atau 45%.

b) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASE
LAKI-LAKI	45	55%
PEREMPUAN	37	45%
JUMLAH	82	100%

Berdasarkan tabel 4.2.1 diatas, dari 82 responden, dengan jumlah laki-laki sebanyak 45 orang atau 55% dan perempuan sebanyak 37 orang atau 45%.

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 orang (58%).

c) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH	PRESENTASE
PETANI	14	17%
IRT	6	7%
SWASTA	32	39%
PELAJAR	20	24%
PNS	9	11%
TNI	1	1%
JUMLAH	82	100%

Berdasarkan tabel 4.2.1 diatas, dari 82 responden, yang bekerja sebagai Petani sebanyak 14 orang atau 17%, yang Ibu Rumah Tangga sebanyak 6 orang atau 7%, yang Swasta berjumlah 32 orang atau 39%, yang Pelajar berjumlah 20 orang atau 24%, yang PNS sebanyak 9 orang atau 11%, dan yang TNI sebanyak 1 orang atau 1%. Berdasarkan hasil yang disimpulkan bahwa mayoritas responden yang bekerja swasta berjumlah 32 orang atau 39%.

Berdasarkan pada pengumpulan data kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di pendaftaran rawat jalan serta perhitungan manual sebagai berikut:

Tabel 4.4 rekapitulasi data kepuasan pasien

Wilayah	tingkat kepuasan				Jumlah
	sangat tidak puas	tidak puas	cukup puas	sangat puas	
tangible	0	0	1	37	45
					83

responsiveness	0	0	1	38	44	83
reliability	0	0	0	30	53	83
assurance	0	0	2	48	33	83
Empathy	0	0	0	36	47	83
Jumlah	0	0	4	189	222	83

Untuk dimensi mutu *tangibles* skor cukup puas ada 1, puas ada 37, dan yang sangat puas ada 45, responsiveness dengan skor cukup puas 1, puas ada 38, dan sangat puas ada 44, reliability dengan skor puas ada 30, dan sangat puas ada 44, assurance dengan skor cukup puas ada 2, puas ada 48, dan sangat puas ada 33, empathy dengan jumlah skor puas ada 36 dan sangat puas ada 53.

4.2.2 Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Responden pada Pelayanan Rawat Jalan

a. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles*/ penampilan fisik diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kerapihan petugas pendaftaran, kerapihan dan kebersihan ruang tunggu pendaftaran, kebersihan ruang tunggu poli, kebersihan ruang pemeriksaan poli. Distribusi jawaban tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *tangibles* pelayanan rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Perhitungan sesuai dimensi *Tangibles*

<i>TANGIBLES</i>					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	210	1050	69%
		Puas (4)	113	452	30%
1,2,3,4	4	Cukup Puas (3)	7	21	1%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%

Jumlah	330	1523	100%
Skor Maksimal	2000		
Presentase Rata-rata	76%		
Kriteria	PUAS		

Dari hasil diatas dari analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *tangibles*/ penampilan fisik di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *tangibles*.

Berdasarkan pada perhitungan manual hubungan kepuasan pasien dengan aspek *tangibles* menggunakan rumus:

$$x^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Keterangan:

O = frekuensi yang diobservasi

E = frekuensi yang diharapkan dengan $E = \frac{\text{TOTAL BARIS HASIL} \times \text{TOTAL KOLOM HASIL}}{\text{TOTAL JUMLAH}}$

Tabel 4.6 perhitungan X^2 *Tangibles*

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0,00	0,00	0,00	0,00
1	4,00	-3,00	9,00	2,25
37	189,00	-152,00	23104,00	122,24
45	222,00	-177,00	31329,00	141,12
X^2				265,62

Berdasarkan pada tabel 4.5 diketahui X^2 adalah 265,62 , berdasarkan pada ketentuan uji kontingensi C bahwa jika nilai uji (X^2) > nilai tabel chi square maka H_0 ditolak. Adapun nilai pada tabel chi square dengan tingkat kesalahan 0,05 dan V (n-1) adalah 90 didapatkan angka 113,145. Berdasarkan pada nilai tabel tersebut dapat diketahui bahwa X^2 hitung > X^2 tabel. 265,62 > 113,145 yang berarti H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada aspek *tangibles*.

Berdasarkan pada pengumpulan data kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di pendaftaran rawat jalan serta perhitungan manual sebagai berikut:

b. Dimensi Reliability

Dimensi *reliability*/ kehandalan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan perawat, kehandalan dokter, dan kehandalan petugas apotek. Distribusi jawaban tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* pelayanan rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7 Perhitungan sesuai dimensi *Reliability*

<i>RELIABILITY</i>					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	236	1180	76%
		Puas (4)	92	368	24%
5,6,7,8	4	Cukup Puas (3)	0	0	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			328	1548	100%
Skor Maksimal			2000		
Presentase Rata-rata			77%		
Kriteria			PUAS		

Dari hasil diatas dari analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *reliability*/ kehandalan di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 77% pasien puas dengan aspek *reliability*.

Berdasarkan pada perhitungan manual hubungan kepuasan pasien dengan aspek *reliability* menggunakan rumus:

$$x^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Keterangan:

O = frekuensi yang diobservasi

$$E = \text{frekuensi yang diharapkan dengan } E = \frac{\text{TOTAL BARIS HASIL} \times \text{TOTAL KOLOM HASIL}}{\text{TOTAL JUMLAH}}$$

Tabel 4.8 perhitungan X^2 Reliability

0	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0,00	1,00	1,00	0,00
1	4	33	1089	272,25
38	189,00	-144,00	20736,00	109,71
44	189,00	-189,00	35721,00	189,00
		X^2		570,96

Berdasarkan pada tabel 4.6 diketahui X^2 adalah 570,96 , berdasarkan pada ketentuan uji kontingensi C bahwa jika nilai uji (X^2) > nilai tabel chi square maka H_0 ditolak. Adapun nilai pada tabel chi square dengan tingkat kesalahan 0,05 dan $V (n-1)$ adalah 90 didapatkan angka 113,145. Berdasarkan pada nilai tabel tersebut dapat diketahui bahwa X^2 hitung > X^2 tabel. 570,96 > 113,145 yang berarti H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada aspek *Reliability*.

c. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness*/ ketanggapan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat, ketanggapan dokter, dan ketanggapan petugas apotek. Distribusi jawaban tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Perhitungan sesuai dimensi *Responsiveness*

<i>RESPONSIVENESS</i>					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	209	1045	69%
		Puas (4)	117	468	31%

9,10,11,12	4	Cukup Puas (3)	2	6	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			328	1513	100%
Skor Maksimal			2000		
Presentase Rata-rata			76%		
Kriteria			PUAS		

Dari hasil diatas dari analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *responsiveness*/ ketanggapan di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Responsiveness*.

Berdasarkan pada perhitungan manual hubungan kepuasan pasien dengan aspek *Responsiveness* menggunakan rumus:

$$x^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Keterangan:

O = frekuensi yang diobservasi

E = frekuensi yang diharapkan dengan $E = \frac{\text{TOTAL BARIS HASIL} \times \text{TOTAL KOLOM HASIL}}{\text{TOTAL JUMLAH}}$

Tabel 4.10 perhitungan X^2 Responsiveness

0	0,00	1,00	1,00	0,00
0	0,00	37,00	1369,00	0,00
0	4,00	41,00	1681,00	420,25
30	189,00	-189,00	35721,00	189,00
53	222,00	-222,00	49284,00	222,00
		x^2		831,25

Berdasarkan pada tabel 4.10 diketahui X^2 adalah 831,25, berdasarkan pada ketentuan uji kontingensi C bahwa jika nilai uji (X^2) > nilai tabel chi square maka H_0 ditolak. Adapun nilai pada tabel chi square dengan tingkat kesalahan 0,05 dan $V (n-1)$ adalah 90 didapatkan angka 113,145. Berdasarkan pada nilai tabel tersebut dapat diketahui bahwa X^2 hitung > X^2 tabel. $831,25 > 113,145$ yang

berarti H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada aspek *Responsiveness*.

d. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance*/ jaminan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kejelasan proses pelayanan oleh petugas pendaftaran, perawat menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum ditangani dokter, dokter menjelaskan hasil pemeriksaan, dan kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi mengenai obat-obatan. Distribusi jawaban tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* pelayanan rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11 Perhitungan sesuai dimensi *Assurance*

ASSURANCE					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	204	1020	68%
		Puas (4)	118	472	31%
13,14,15,16	4	Cukup Puas (3)	6	18	1%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			328	1510	100%
Skor Maksimal			2000		
Presentase Rata-rata			76%		
Kriteria			PUAS		

Dari hasil diatas dari analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *assurance*/ jaminan di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Assurance*.

Berdasarkan pada perhitungan manual hubungan kepuasan pasien dengan aspek *Assurance* menggunakan rumus:

$$x^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Keterangan:

O = frekuensi yang diobservasi

E = frekuensi yang diharapkan dengan $E = \frac{\text{TOTAL BARIS HASIL} \times \text{TOTAL KOLOM HASIL}}{\text{TOTAL JUMLAH}}$

Tabel 4.12 perhitungan $X^2 Assurance$

0	0,00	37,00	1369,00	0,00
0	0,00	45,00	2025,00	0,00
2	4,00	-4,00	16,00	4,00
48	189,00	-189,00	35721,00	189,00
33	222,00	-221,00	48841,00	220,00
		X2		413,00

Berdasarkan pada tabel 4.12 diketahui X^2 adalah 413,00, berdasarkan pada ketentuan uji kontingensi C bahwa jika nilai uji (X^2) > nilai tabel chi square maka H_0 ditolak. Adapun nilai pada tabel chi square dengan tingkat kesalahan 0,05 dan $V (n-1)$ adalah 90 didapatkan angka 113,145. Berdasarkan pada nilai tabel tersebut dapat diketahui bahwa X^2 hitung > X^2 tabel. $413,00 > 113,145$ yang berarti H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada aspek *Assurance*.

d. Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy*/ empati diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu keramahan proses petugas pendaftaran, keramahan perawat, keramahan dokter, dan keramahan petugas apotek. Distribusi jawaban tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* pelayanan rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13 Perhitungan sesuai dimensi *Emphaty*

<i>EMPHATY</i>					
No Item	Jumlah Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	%
		Sangat Puas (5)	206	1030	68%
		Puas (4)	112	488	32%
17,18,19,20	4	Cukup Puas (3)	0	0	0%
		Tidak Puas (2)	0	0	0%
		Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Jumlah			318	1518	100%
Skor Maksimal			2000		
Presentase Rata-rata			76%		
Kriteria			PUAS		

Dari hasil diatas dari analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *empathy/* empati di Puskemas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Empathy*. Berdasarkan pada perhitungan manual hubungan kepuasan pasien dengan aspek *Empathy* menggunakan rumus:

$$\chi^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Keterangan:

O = frekuensi yang diobservasi

E = frekuensi yang diharapkan dengan $E = \frac{\text{TOTAL BARIS HASIL} \times \text{TOTAL KOLOM HASIL}}{\text{TOTAL JUMLAH}}$

Tabel 4.14 perhitungan χ^2 *Empathy*

0	0,00	45,00	2025,00	0,00
0	0,00	0,00	0,00	0,00
0	4,00	-4,00	16,00	4,00
36	189,00	-188,00	35344,00	187,01
47	222,00	-184,00	33856,00	152,50
		χ^2		343,51

Berdasarkan pada tabel 4.12 diketahui X^2 adalah 343,51, berdasarkan pada ketentuan uji kontingensi C bahwa jika nilai uji (X^2) > nilai tabel chi square maka H_0 ditolak. Adapun nilai pada tabel chi square dengan tingkat kesalahan 0,05 dan $V (n-1)$ adalah 90 didapatkan angka 113,145. Berdasarkan pada nilai tabel tersebut dapat diketahui bahwa X^2 hitung > X^2 tabel. $343,51 > 113,145$ yang berarti H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada aspek *Empathy*.



4.3 PEMBAHASAN

a. *Tangible*

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *tangibles* / penampilan fisik di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *tangibles*.

Menurut Pohan Tahun 2013 Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) *Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya. Dimensi *tangibles*/ penampilan fisik diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kerapihan petugas pendaftaran, kerapihan dan kebersihan ruang tunggu pendaftaran, kebersihan ruang tunggu poli, kebersihan ruang pemeriksaan poli.

Menurut hasil observasi yang didapatkan di puskesmas Sumberpucung bahwa kerapihan petugas pendaftaran, kerapihan dan kebersihan ruang tunggu pendaftaran, kebersihan ruang tunggu poli, kebersihan ruang pemeriksaan poli sudah sesuai dengan standart kepuasan pasien.

b. Reability

Dari hasil analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *reability/* kehandalan di Puskemas Sumberpucung menunjukkan presentase 77% pasien puas dengan aspek *Reability*.

Menurut Pohan Tahun 2013 Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang disimpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Dimensi *reability/* kehandalan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan perawat, kehandalan dokter, dan kehandalan petugas apotek.

Menurut hasil observasi yang didapatkan di puskesmas Sumberpucung bahwa yaitu kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan perawat, kehandalan dokter, dan kehandalan petugas apotek sudah sesuai dengan standart kepuasan pasien.

c. *Responsivness*

Dari hasil analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *responsiveness* / ketanggapan di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Responsivness*.

Menurut Pohan (2013) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetisi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) *Responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dimensi *responsiveness*/ ketanggapan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat, ketanggapan dokter, dan ketanggapan petugas apotek.

Menurut hasil observasi yang didapatkan di puskesmas Sumberpucung bahwa yaitu ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat, ketanggapan dokter, dan ketanggapan petugas apotek sudah sesuai dengan standart kepuasan pasien.

e. Assurance

Dari hasil analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *assurance/* jaminan di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Assurance*.

Menurut Pohan Tahun 2013 Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance/* jaminan diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu kejelasan proses pelayanan oleh petugas pendaftaran, perawat menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum ditangani dokter ,dokter menjelaskan hasil pemeriksaan ,dan kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi mengenai obat-obatan.

Menurut hasil observasi yang didapatkan di puskesmas Sumberpucung bahwa yaitu dokter menjelaskan hasil pemeriksaan ,dan kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi mengenai obat-obatan sudah sesuai dengan standart kepuasan pasien.

f. Empathy

Dari hasil analisa menunjukkan sebagian besar sudah merasa sangat puas dengan pelayanan pada dimensi *empathy/* empati di Puskesmas Sumberpucung menunjukkan presentase 76% pasien puas dengan aspek *Empathy*. Menurut Pohan

Tahun 2013 Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknis petugas, dan Biaya. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien.

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *Empathy*/ empati diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili, yaitu keramahan proses petugas pendaftaran, keramahan perawat, keramahan dokter, dan keramahan petugas apotek.

Menurut hasil observasi yang saya dapatkan di puskesmas Sumberpucung bahwa yaitu keramahan proses petugas pendaftaran, keramahan perawat, keramahan dokter, dan keramahan petugas apotek obat sudah sesuai dengan standart kepuasan pasien.

f. Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Karakteristik

Tingkat Kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta berdasarkan karakteristik yang paling tinggi adalah sebagian besar mayoritas responden dengan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-30 tahun sebanyak 35 orang (49,3%), menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 orang (67,6%), menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan

terakhir adalah Perguruan Tinggi sebanyak 33 orang (46,5%), dan menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa sebanyak 20 orang (28,2%).

Sesuai dengan data yang sudah diteliti di puskesmas Sumberpucung responden yang tertinggi menunjukkan usia tertinggi yaitu mayoritas responden berusia 17-25 tahun yang jumlahnya 37 orang atau 45% , menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 45 orang 55% , mayoritas responden yang bekerja swasta berjumlah 32 orang atau 39%.

